****

**RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE**

**PROTOCOLO PARA PREVENIR
LAS SITUACIONES DE DISCRIMINACIÓN, VIOLENCIA
Y ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

**NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD**

**La información contenida en este documento es propiedad exclusiva de *GRUPO PRODENSA* y no deberá ser mostrada, reproducida o publicada sin previo permiso por escrito por parte del titular que elabora.**

**CONTENIDO**

[**1. INTRODUCCIÓN 3**](#_Toc14865053)

[**2. OBJETIVO 4**](#_Toc14865054)

[**3. ALCANCE 4**](#_Toc14865055)

[**4. MARCO JURÍDICO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4**](#_Toc14865056)

[**5. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS 10**](#_Toc14865057)

[**6. MARCO CONCEPTUAL 10**](#_Toc14865058)

[6.1. Marco conceptual de la discriminación. **12**](#_Toc14865059)

[6.2. Marco conceptual de la violencia, acoso y hostigamiento sexual. **15**](#_Toc14865060)

[**7. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE DISCRIMINACIÓN, VIOLENCIA, ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL. 20**](#_Toc14865061)

[7.1. Comité para la prevención y atención a casos de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual. **21**](#_Toc14865062)

[7.2. Mecanismos de prevención, atención y seguimiento. **24**](#_Toc14865063)

[7.3. Atención y seguimiento ante casos de denuncias por situaciones de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual. **26**](#_Toc14865064)

## **INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial se ha notado un incremento en los índices de violencia en los lugares de trabajo, lo cual ha incidido en una reducción de la productividad debido al incremento del ausentismo, de la rotación de personal, del número de incapacidades y del presentismo laboral, además del impacto en la salud de las y los trabajadores.

En el caso de México, 80 por ciento de trabajadores mexicanos han padecido algún tipo de violencia psicológica (maltrato, humillación, insultos o gritos).

La violencia laboral presenta muchas facetas y se da en varias direcciones: descendente (del jefa/e), ascendente (del subordinada/o) y horizontal (de compañeras/os o colegas de trabajo).

Al hablar específicamente de la violencia laboral, es menester decir que constituye un factor detonante de inestabilidad y desequilibrio que afecta tanto al interior como al exterior de las empresas; por ello, la necesidad de establecer mecanismos que coadyuven a la identificación de situaciones que podrían detonar la violencia. Desde una visión holística, la violencia impacta en las personas de manera general. No sólo afecta en el desempeño laboral y en las relaciones interpersonales, sino que se manifiesta en el deterioro de la salud y en la prevalencia de otros riesgos psicosociales.

Este Protocolo busca constituirse en la guía a seguir en cuanto a la prevención de la discriminación, así como a la atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual en el lugar de trabajo.

## **OBJETIVO**

Proporcionar los lineamientos de acción para prevenir la discriminación laboral, así como la atención que se debe dar a los casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual en el lugar de trabajo.

## **ALCANCE**

El presente protocolo aplica para todos los puestos en la organización y las actividades descritas en el mismo son de observancia obligatoria para los empleados.

## **MARCO JURÍDICO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

La preocupación por los efectos de la violencia laboral ha cobrado paulatinamente mayor interés entre los sectores de la producción y organismos internaciones. A continuación, presentamos un resumen de los instrumentos normativos nacionales e internacionales que abordan este tema.

|  |
| --- |
| **Marco Normativo Nacional** |
| **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** |
| Artículo 1º | Señala que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales ratificados por México. Señalando en el último párrafo “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. |
| **Ley Federal del Tajorab** |
| Art. 3 y 3 Bis | Prohíben cualquier situación discriminatoria en el ámbito laboral y define el hostigamiento y el acoso sexual como manifestaciones de la violencia. |
| Art. 47, fracción VIII y 51, fracción II | Señalan motivos de recisión de la relación laboral. El primero, sin responsabilidad para el patrón, cuando el trabajador comete actos inmorales o de hostigamiento y/o acoso sexual (art. 47, fracción VIII); el segundo, sin responsabilidad para el trabajador, cuando el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes en el servicio incurren en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, malos tratamientos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos. (art. 51, fracción II) |
| Art. 132, fracción XXXI | Establece la obligación del patrón de implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil. |
| Art. 133, fracción XII y 135, fracción XI | Prohíben a las y los patrones (art. 133, fracción XII) y a las y los trabajadores (art. 135, fracción XI) llevar a cabo, permitir o tolerar actos de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo, respectivamente. |
| Art. 994, fracción VI | Establece la sanción de 250 a 5000 veces el salario mínimo general, a la o el patrón que cometa, facilite o tolere actos de hostigamiento y acoso sexual. |
| **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación** |
| Art. 4 | Define práctica discriminatoria como toda acción u omisión cuyo fin sea impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades. |
| Art. 9 | Establece de manera general las conductas que son consideradas discriminativas, entre las que se encuentran aquellas actitudes que realicen o inciten a la violencia física, sexual o psicológica. |
| **Ley General de Acceso de las Mujeresa una Vida Libre de Violencia** |
| Cap. II Art. 10 al 15 | Define la violencia laboral como aquella que se presente en el marco de una relación laboral, independientemente de la relación jerárquica. Asimismo, señala la diferencia entre hostigamiento y acoso sexual y marca las obligaciones de los tres órdenes de Gobierno frente a la violencia laboral. |
| **Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo** |
| Art. 3, fracciones XVII y XXXV | Define los riesgos psicosociales como aquellos que entre otras consecuencias pueden provocar daños en la salud; asimismo define a la violencia laboral como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud. |
| Art. 43, fracción II | Respecto de los factores de riesgo psicosocial del centro de trabajo, los patrones deberán identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral y valorarlos clínicamente. |
| Art. 55, fracción I  | Señala la obligación de las figuras patronales de llevar a cabo acciones para promover un entorno organizacional favorable y prevenir la violencia laboral. |
| **Código Penal Federal** |
| Art. 259 Bis | Señala las sanciones aplicables a las personas que, con fines lascivos, hostiguen o acosen. Sin embargo, queda establecido en este ordenamiento que sólo se procederá en contra de la persona hostigadora a petición de la persona ofendida. |
| **Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación** |
| 1. Objetivo | Evaluar y certificar las prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, implementadas en los centros de trabajo además de dar cumplimiento a la normatividad nacional e internacional en materia de igualdad y no discriminación laboral, previsión social, clima laboral adecuado, accesibilidad, ergonomía y libertad sindical. |
| **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo -Identificación, análisis y prevención.** |
| 1. Objetivo | Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. |
| **Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024** |
| No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera -Libertad e igualdad | Rechaza toda forma de discriminación de cualquier tipo, así como recuerda la igualdad sustancial entre hombres y mujeres. Hace también referencia a sectores poblacionales y minorías, a los adultos mayores y los jóvenes, y reconoce la diversidad cultural. |
| **Marco Normativo Internacional** |
| **C111 - Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111). OIT****Ratificado el 11 de septiembre de 1961** |
| Señala la obligación del Estado Mexicano de formular y llevar a cabo una política nacional que promueva, por métodos adecuados a las condiciones y a la práctica nacionales, la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con objeto de eliminar cualquier discriminación a este respecto. |
| **C155 – Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo. OIT****Ratificado el 1 de febrero de 1984** |
| Señala la obligación del Estado Mexicano de poner en práctica una política en materia de seguridad y salud de las y los trabajadores y medio ambiente en el trabajo. |
| **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. CEDAW.** **Ratificado el 23 de marzo de 1981.** |
| Prohíbe cualquier discriminación hacia la mujer y recomienda la adopción de medidas especiales para acelerar la igualdad y contrarrestar la exclusión que históricamente ha vivido la mujer. |
| **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Belém do Pará.** **Ratificado el 19 de junio de 1998.** |
| Es el primer documento en el que se define la violencia contra la mujer como toda conducta basada en el género (de la mujer) que cause daño, sufrimiento físico, sexual o psicológico o la muerte, sin importar el ámbito de ocurrencia. La violencia contra la mujer incluye, entre otras conductas, el acoso sexual. |
| **Declaración y Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, 1995** |
| Señala que cualquier manifestación de la violencia, en cualquier ámbito de ocurrencia, infunde miedo e inseguridad a las mujeres y constituye un obstáculo para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz. |

## **DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

* **Hostigamiento**: el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
* **Acoso**: una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
* **Discriminación**: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

## **MARCO CONCEPTUAL**

Para poder comprender adecuadamente la importancia que tiene para las empresas mexicanas el establecimiento de políticas y estándares de actuación frente a los casos de discriminación, violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como tomar medidas para erradicar el trabajo forzoso e infantil, debemos contar con un marco conceptual que nos permita comprender la terminología utilizada, las diferentes formas en que se pueden manifestar estas situaciones, las consecuencias organizacionales, sociales y sobre todo personales que provocan al presentarse.

A lo largo de la historia, la humanidad ha logrado comprender cada vez mejor la dignidad e igualdad espontánea de todas las personas, sin que ésta se vea menoscabada por ninguna circunstancia (social, racial, económica, de género, opiniones políticas, creencias religiosas, razones de género, preferencias sexuales, ni ninguna otra). Este avance en la comprensión de la dignidad humana ha ido desarrollándose de la mano de reglamentación que la protege y tutela.

En México esta reglamentación la podemos encontrar en el apartado 4 de este documento. Vale la pena resaltar que en las dos últimas reformas laborales que se han aprobado en el país, ha habido avances significativos al respecto.

En la reforma laboral publicada el 30 de Noviembre de 2012, se reconoce el acoso y hostigamiento sexual en tres principales momentos:

* Artículo 3º y 3º BIS: se reconoce la discriminación y el acoso y hostigamiento, así como también se definen para evitar ambigüedades.
* Artículos 47 y 51: establecen como causales para la terminación de la relación laboral el acoso y hostigamiento sexual.
* Artículos 133 y 135: se establece la prohibición, tanto para el patrón como para los trabajadores, de realizar actos de acoso y hostigamiento.

Recientemente, en la reforma laboral publicada el 1 de Mayo de 2019, se da un paso más, estableciendo la obligación de “implementar un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil”.

Este documento, busca dar una respuesta a esta obligación, estableciendo los lineamientos, tanto para la prevención, así como la atención a situaciones de quejas o denuncias referentes a este tema.

Para la elaboración de este documento, se han tomado como bases principales dos documentos:

* Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana, publicado en la página web de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social el 14 de diciembre de 2017.
* Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, publicada el 25 de Septiembre de 2015. Esta norma corresponde a la Secretaría de Economía, como una norma de cumplimiento voluntario para la obtención del certificado en igualdad laboral y no discriminación el centro de trabajo.

Ahora bien, para poder comprender a fondo la problemática, tanto de discriminación como de violencia, vamos a buscar reflejar un marco conceptual que nos ayude a entenderlo. Para esto, vamos a abordar el tema de la discriminación, para luego abordar el de la violencia y acoso.

* 1. **Marco conceptual de la discriminación.**

Podemos entender la discriminación, tomaremos como definición la que nos ofrece la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación:

Se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo;

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Con esta definición, podemos obtener tres primeras conclusiones:

* La discriminación implica un trato diferenciado o distinto, ya sea en forma negativa (restricción) o positiva (preferencia).
* Está motivado por razones que no son objetivas, racionales ni proporcionales.
* Su resultado es en perjuicio de los derechos humanos y libertades de la persona.

Con solo este análisis, podrías definir por completo la discriminación, sin embargo, la definición es aún más clara, poniendo una lista amplia de motivos por los cuales se puede presentar la discriminación.

Ahora bien, la discriminación se puede presentar de muy diferentes maneras y en muy diferentes escenarios del ciclo laboral que una persona tiene en su paso por la organización, vamos a ver algunos ejemplos de esto:

|  |  |
| --- | --- |
| RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN | * Publicar vacantes discriminatorias, sea en los requisitos o en el lenguaje: un género específico, “buena presentación”, etc.
* Dar preferencias o descartar a candidatos por su aspecto físico, su nivel socio económico, su raza, etc.
 |
| DESARROLLO Y EVALUACIÓN | * Favorecer el crecimiento de candidatos por criterios no objetivos y demostrables, “preferentismos”.
* Perjudicar el crecimiento y desarrollo del personal también por criterios no objetivos.
* Evaluar con criterios diferentes a personas con iguales o similares puestos o responsabilidades.
* Favorecer la capacitación o entrenamiento a ciertos trabajadores sin criterios objetivos.
 |
| BAJAS DE PERSONAL | * Dar de baja a una persona por criterios discriminativos (preferencias o criterios no objetivos).
* Dar un trato injusto a los trabajadores al momento de su despido por las circunstancias personales de éste (educación, nivel socioeconómico, etc.
 |

Como se puede observar, el común denominador para que una situación de discriminación se configure es el trato diferenciado por razones criterios no objetivos. Aquí es importante prestar atención a los criterios que llevan a tomar una determinada decisión respecto a los trabajadores.

*Cuando se toman decisiones respecto a los trabajadores por razones justas, no se configura una discriminación. Pongamos por ejemplo una vacante que requiere cierto nivel de conocimientos o un determinado grado de estudios, en ese caso, solicitar esos conocimientos o grado de estudios no es discriminatorio, ya que es un criterio objetivo basado en la naturaleza del puesto o de las actividades propias del mismo.*

*Un caso similar sería si para un puesto se solicitan determinadas características físicas (por ejemplo, una condición física fuerte -basado en que las actividades propias del puesto requieren fuerza o resistencia-, o una adecuada visión -ya que las actividades requieren una precisión que exige un buen nivel de visión-. En estos casos, tampoco se configura una situación de discriminación, ya que el puesto mismo requiere estas características.*

Otro tipo de situaciones que pudieran crear confusión respecto a si se configura o no una situación de discriminación se da en la evaluación y promoción del personal. Hay que recordar que el rendimiento de cuentas que se da en los procesos de evaluación del personal es una parte importante de los procesos con los que cuenta una organización.

Para evitar que al realizarse este proceso puedan darse situaciones de discriminación, es importante establecer procedimientos claros y transparentes que conduzcan a la realización de una evaluación de desempeño lo más objetivamente posible. Algunas recomendaciones pueden ser:

* Definir los criterios y formatos a utilizarse para las evaluaciones en base a las descripciones de puesto, estandarizarlos y cuidar que la aplicación de éstos sea igual para todos los trabajadores (al menos los que comparten un mismo puesto).
* Transparentar el proceso de evaluación, de tal manera que el personal conozca cuáles son los criterios con los cuales van a ser evaluados y elimine la incertidumbre y las inconformidades al respecto.
* Establecer lineamientos claros respecto a las promociones del personal, documentando los requisitos para los asensos y que éstos sean plenamente conocidos por todo el personal.
	1. **Marco conceptual de la violencia,
	acoso y hostigamiento sexual.**

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro -directa o indirectamente- su seguridad, su bienestar o su salud.

Son conductas negativas que se repiten, que tienen 3 características principales:

* Son acciones u omisiones que sistemáticas y persistentes (se repiten).
* Está en juego un nivel diferente de poder, sea formal (nivel jerárquico superior) o informal (una misma posición jerárquica).
* Tiene efectos negativos a nivel físico y sicológico.

Puede manifestarse en tres diferentes formas:

|  |  |
| --- | --- |
| Vertical | * Se desarrolla entre personas con una posición jerárquica diferente.
* Es ascendente, si una o varias personas acosan a una persona con nivel jerárquico superior.
* Es descendente, si la persona con nivel superior jerárquico acosa a una persona con nivel inferior.
 |
| Horizontal | * Se produce entre compañeras/os de trabajo que tiene un nivel similar o equivalente dentro de la jerarquía de la empresa.
 |
| Mixta o compleja | * Inicia como horizontal (acoso u hostigamiento entre pares).
* El superior jerárquico (jefa/e o supervisor/a) tiene conocimiento del hecho, pero no implementa medidas para solucionar la situación o incluso aumenta las acciones violentas en complicidad con la parte agresora.
 |

De la misma manera, distinguiremos en 5 áreas generales en los que pueden agruparse las formas de violencia laboral:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Limitación de la comunicación | Ataques a las relaciones sociales: conductas humillantes, limitación de comunicación, denegación de derechos. | Ataques a la reputación: aislamiento, rumores, ridiculizaciones, menosprecio a su trabajo. | Ataques a la calidad profesional y a la situación vital: cambios de área frecuentes, de tareas, buscar reducir el rendimiento de la persona. | Ataques directos a la salud: violencia o amenazas, asignar tareas peligrosas. |

Ahora bien, es importante ampliar la visión sobre la importancia de proteger al trabajador ante actos de violencia que van más allá de las instalaciones de la empresa (como pueden ser los trayectos desde y hacia su casa). Aunque estas situaciones sucedan fuera de las instalaciones de la empresa y fuera del horario de trabajo, siguen sucediendo como consecuencia o con ocasión del trabajo, por lo que la empresa debe buscar la forma de, en la medida de sus posibilidades, proteger a los trabajadores aún en estas circunstancias.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación estableció unos elementos que han de considerarse para demostrar la existencia de una situación de acoso laboral. Estos lineamientos nos pueden ayudar a identificar más fácilmente estas situaciones.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | El objetivo: la conducta debe buscar intimidar, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a una persona, con miras a excluirla de la organización o para satisfacer la necesidad de agredir, controlar y destruir, por el hostigador. |
| 2 | Que haya ocurrido entre compañeros de trabajo (ambas partes, acosador y acosado, tienen un nivel jerárquico similar) o por parte de sus superiores jerárquicos. |
| 3 | Que las conductas se hayan presentado de manera sistemática. Un acto aislado no puede considerarse acoso laboral. |
| 4 | Que la dinámica en la conducta hostil se haya desarrollado como lo describió la parte afectada desde un inicio. |
| 5 | Además de existir una conducta ilícita, debe existir un daño. Este daño debe ser acreditado y puede ser verificado de forma directa o indirecta (pericial o por inferencia). El daño no necesita ser físico, puede ser psicológico. |

Ahora bien, para los casos específicos de acoso sexual se considerarán las siguientes manifestaciones:

|  |  |
| --- | --- |
| Contacto físico de naturaleza sexual no deseado | Se refiere a contactos físicos no deseados que oscilan desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizcos o roces en el cuerpo por parte de una persona que integra o se vincula en el mismo ámbito laboral. |
| Conducta verbal de naturaleza sexual | Hace alusión a insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, comentarios insinuantes u obscenos, después que se haya manifestado que dicha conducta es molesta. |
| Comportamiento no verbal de naturaleza sexual | Se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas o con inclinación exagerada al deseo sexual, silbidos o gestos que generan pensamientos de connotación sexual y que resultan incómodos o amenazantes para otras personas, afectando su situación laboral. |
| Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo | Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra o es intimidante o es físicamente abusiva. Por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de carácter sexual, sobre el aspecto o la vestimenta que son ofensivos. |

Por último, vamos a mencionar algunos factores que pueden contribuir a la manifestación de conductas de violencia o acoso en los lugares de trabajo. Esto servirá para dirigir las acciones que la empresa impulsará para prevenir que surjan estás situaciones en el lugar de trabajo.

|  |  |
| --- | --- |
| Factores Personales | Factores Organizacionales |
| * Desconocer sus derechos.
* Desconocer los mecanismos de denuncia.
* Tener baja autoestima.
* No contar con redes de apoyo o que éstas sean muy débiles.
* Haber sido víctima de violencia de género anteriormente (en el ámbito laboral o en otros).
 | * Falta de política declaratoria de tolerancia cero a la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.
* Cultura laboral discriminatorio o violenta.
* Estructura organizacional que reproduzca estructuras patriarcales y machistas.
* Ausencia de mecanismos organizacionales claros y eficaces de atención y denuncia de este tipo de casos.
* Bajo nivel de compromiso para adoptar medidas preventivas y de atención a de la violencia de género.
 |

1. **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE DISCRIMINACIÓN, VIOLENCIA, ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL.**

En este apartado se contiene la esencia del protocolo de actuación frente a casos de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual. Para llevar a cabo este protocolo, se establecerá un Comité para la prevención de este tipo de situaciones. Este comité tendrá dos funciones principales: la prevención y la atención de quejas ante situaciones presuntamente ilícitas en esta materia.

En todas las acciones del Comité, se actuará siguiendo los siguientes cuatro principios:

|  |  |
| --- | --- |
| Dignidad y defensa de la persona | Toda persona tiene derecho a ser protegida contra actos que afecten su dignidad, como lo son los actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. Este principio faculta la adopción de medidas de protección para las personas afectadas y tiene estrecha vinculación con el principio de confidencialidad. |
| Ambiente saludable y armonioso | Toda persona tiene el derecho de ejercer sus actividades en un ambiente sano y seguro, que preserve su salud física y mental y que estimule su desarrollo y desempeño profesional. Los actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual son contrarios a este principio. |
| Igualdad de oportunidades y no discriminación | Toda persona debe ser tratada con respeto en su ámbito laboral, con acceso equitativo a los recursos productivos y empleo. Cualquier tipo de discriminación y violencia es contrario a este principio, por lo que se prestará especial atención a proveer de las condiciones que permitan el acceso de todas las personas a las actividades enmarcadas en este protocolo, sin importar su condición de discapacidad; por ejemplo, garantizando el acompañamiento y asesoría para personas con discapacidad visual o auditiva, entre otras. |
| Confidencialidad | Los procedimientos deben preservar la reserva y la confidencialidad. Toda acción debe realizarse bajo el principio de reserva total, en la expresa prohibición de no brindar o difundir información durante el procedimiento de investigación hasta su conclusión, que conlleva el derecho a la confidencialidad, al secreto y a la inviolabilidad de comunicación. |

* 1. **Comité para la prevención y atención a casos de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual.**

Este comité estará formado por representantes tanto de la empresa como de los trabajadores. Las principales funciones del comité serán las siguientes:

* Proponer a la empresa acciones específicas para la prevención de la discriminación y violencia dentro de la empresa.
* Dar seguimiento a las acciones de prevención que se implementen en la empresa y evaluar su efectividad.
* Emitir recomendaciones a la empresa respecto situaciones, prácticas y políticas que sucedan o se implementen en la empresa que, a juicio del comité, puedan ser en sí mismas discriminatorias o que favorezcan directa o indirectamente la discriminación o violencia laboral.
* Atender y dar seguimiento a las quejas respecto a la discriminación o violencia, acoso u hostigamiento que se reciban.
* Orientar a las personas que presenten una queja y en general a todo el personal sobre las actividades del comité y sobre este protocolo.

El Comité estará integrado de la siguiente manera:

* Presidencia: Director o Gerente de la Empresa. En caso de que éste no pueda participar en el comité, designará a una persona específica dentro de los más altos rangos de la empresa para representarlo.
* Secretaría Ejecutiva: Líder de Recursos Humanos.
* Vocales: Representantes de las principales áreas o departamentos de la empresa, considerando tanto a empleados de las áreas administrativas como operativas.

*NOTA: es de especial importancia la cuidadosa selección de las personas que serán invitadas a formar parte de este comité. Se sugiere analizar el perfil en base a los siguientes criterios:*

* *Apertura y tolerancia. Los integrantes del comité deben haber demostrado una mentalidad de apertura, aceptando criterios y formas de pensar distintas a las propias y respetando esas diferencias.*
* *Discreción y profesionalismo. Debido a que el comité podrá llegar a tocar temas de especial sensibilidad, es indispensable que las personas que formen parte del comité hayan demostrado ser prudentes y discretas, para asegurar que no se ventilarán en foros no adecuados discusiones o acuerdos que el comité lleve a cabo y cuyo contenido el comité no haya determinado su difusión.*
* *Capacidad de análisis y empatía. Los miembros del comité deberán haber demostrado tener una capacidad de análisis ante las diferentes situaciones que se puedan llegar a presentar, así como también ser personas empáticas ante problemáticas que se presenten en el medio ambiente laboral, aún y cuando no les afecten en modo directo.*

*Todas estas características las deberán cumplir todos los miembros del comité, pero de manera especial aquellas personas que adopten los roles de la Presidencia y la Secretaría Ejecutiva, ya que sobre ellos recaerá la mayor parte del trabajo, y en especial las investigaciones y análisis de denuncias de posibles actos de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento.*

*La selección de los integrantes del Comité correrá a cargo por la dirección de la empresa en conjunto con el departamento de Recursos Humanos, pudiendo recabar el parecer de otros colaboradores que puedan aportar conocimientos o información sobre los perfiles más adecuados para formar parte del comité.*

Las funciones principales de los integrantes del Comité serán las siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Presidencia | * Instruir a las personas responsables de la Secretaría Ejecutiva para que convoque y gestione las sesiones de la Comisión y dé seguimiento a sus acuerdos.
* Presidir las sesiones de la Comisión.
 |
| Secretaría Ejecutiva | * Informar a los integrantes de la Comisión, los nombres y ubicación de las personas que la integran.
* Preparar el orden del día de los asuntos a tratar en las sesiones de la Comisión, integrar la documentación requerida para las sesiones de la Comisión; levantar y suscribir las actas y/o informes correspondientes y recabar la firma de asistentes a la sesión.
* Convocar, por instrucciones de la Presidencia de la Comisión, a la celebración de sesiones ordinarias y extraordinarias.
* Dar seguimiento y llevar el registro de los acuerdos de la Comisión tomados en las sesiones.
* Recibir las quejas que, sobre violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual se presenten y darle el seguimiento correspondiente.
* Informar a los integrantes de la Comisión respecto a las quejas recibidas sobre violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. Este informe deberá de ser elaborado con especial cuidado de no revelar datos que puedan comprometer PI media ambiente laboral, así como dañar en forma directa o indirecta el derecho al honor de todos los involucrados en las investigaciones.
* Difundir medidas para provenir la Veleracia laboral, hostigamiento y acoso sexual e informar a los integrantes de la Comisión.
* Implementar los programas de sensibilización aprobados por los integrantes de la Comisión.
* Gestionar la aplicación de instrumentos diagnósticos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
* Fungir como instancia de consultad asesoría.
 |
| Vocales | * Asistir a las sesionesordinarias y extraordinarias de la Comisión. • Tomar acuerdos y resolutivos sobre asuntos turnados por la Secretaría Ejecutiva.
* Difundir y dar seguimiento a los acuerdos y resolutivos en las áreas sustantivas de la empresa.

Dar seguimiento a la aplicación del Protocolo en sus respectivas áreas. |

* 1. **Mecanismos de prevención, atención y seguimiento.**

Las acciones de prevención estarán orientadas a promover una cultura de respeto a la integridad y a los derechos humanos y laborales de todo el personal que labore en la empresa y a desalentar la incidencia de conductas inapropiadas referidas a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, mediante la difusión, sensibilización y capacitación.

El Comité para la prevención y atención a casos de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual será el responsable de proponer a la organización las medidas preventivas que considere adecuadas de acuerdo a la situación específica de la empresa. Una vez pactadas estas medidas con la empresa, elaborará un plan de trabajo para cuidar su implementación y seguimiento. La Secretaría Ejecutiva será la encargada de dar el seguimiento puntual a las medidas adoptadas y presentar los avances al Comité y a la Dirección de la Empresa.

A continuación, se mencionan las principales medidas que se sugiere se implementen en la organización.

|  |  |
| --- | --- |
| Política de tolerancia cero a la discriminación, violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual | Se sugiere adoptar una política de tolerancia cero a las conductas de discriminación, violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual que deberá comunicarse a todas y todos los trabajadores a través de los mecanismos de comunicación interna que resulten idóneos para dejar constancia de su conocimiento.  |
| Detección y diagnóstico | Es importante detectar oportunamente los eventos que podrían desencadenar una situación de discriminación o violencia. Para esto se pueden gestionar la aplicación de instrumentos de diagnóstico, con la finalidad por un lado de influir en la decisión de la persona agredida de denunciar, y por otra, tener una información estadística de este tipo de situaciones.  |
| Evaluación de factores de riesgo psicosocial | La organización debe analizar los factores de riesgo psicosocial, entendidos éstos como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo.*(para este punto, consultar la NOM-035-STPS)* |
| Promoción del respeto y acciones de sensibilización y capacitación. | La organización debe promover que las relaciones interpersonales en el trabajo surjan en un medio ambiente de respeto y cordialidad, evitando y censurando todos aquellos comportamientos que atenten contra la dignidad de la persona.Puede integrarse en su plan de capacitación, cursos y sensibilizaciones al respecto. |
| Amplia difusión | Deben difundirse las iniciativas que la empresa y el Comité establezcan. Utilizar los medios de comunicación con los que la empresa cuenta para incluir temáticas de prevención contra la discriminación y la violencia en el lugar de trabajo.Debe difundirse entre los trabajadores el procedimiento de denuncia y atención ante situaciones de discriminación y violencia. |

* 1. **Atención y seguimiento ante casos de denuncias por situaciones de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual.**

Como se mencionó anteriormente, el la Secretaría Ejecutiva del Comité para la prevención y atención a casos de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual será la parte encargada de recibir las quejas o denuncias por presuntos actos de discriminación, violencia o acoso, así como de realizar las indagatorias necesarias para el esclarecimiento de los actos denunciados.

El proceso para la recepción de las quejas y denuncias se compone de cinco grandes pasos:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recepción de la queja o denuncia** | > | **Análisis de la queja** | > | **Formalización de la queja** | > | **Investigación, testimonios y entrevista con la parte denunciada** | > | **Dictamen final** |

* **Recepción de la queja o denuncia.**

La recepción de las quejas o denuncias correrá a cargo de la Secretaría Ejecutiva. Se deben implementar diferentes medios para la recepción de la queja, como pueden ser un buzón de sugerencias físico, un correo electrónico establecido para este efecto, un teléfono para la recepción de quejas, etc.

Es importante señalar que todos los miembros de la organización tienen la obligación de poner en conocimiento del comité cualquier situación de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento que conozcan. De manera especial, todos aquellos que tienen personal a su cargo deberán poner en conocimiento de la Secretaría Ejecutiva o del Presidente del Comité cualquier situación que ellos detecten o que les sea reportado, incluso si se tratase de que ambas partes del conflicto sean personal a su cargo.

Se considerará una denuncia formal toda aquella que sea presentada en forma presencial ante la Secretaría Ejecutiva, así como cualquier otro medio, siempre y cuando se presente con los datos de contacto que permitan darle el seguimiento adecuado con la persona que interponga la queja.

Las denuncias informales serán todas aquellas que no se presenten de esta forma, pero no por eso dejarán de atenderse hasta donde los datos recibidos lo permitan.

Todas las denuncias que lleguen al comité serán investigadas de forma pronta y exhaustiva (en la medida que los datos que se reciban así lo permitan).

* **Análisis de la queja.**

La Secretaría Ejecutiva deberá determinar si los hechos presentados configuran la presunta existencia de actos de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento sexual.

Es importante que se precisen las circunstancias que rodean al hecho denunciado (modo, tiempo, lugar, testigos, etc.), que permitan realizar una investigación adecuada. Si las denuncias son informales y no se cuenta con elementos suficientes, la Secretaría Ejecutiva podrá valerse de entrevistas u otros medios para fortalecer la credibilidad de la denuncia.

*Si, a juicio de la Secretaría Ejecutiva o a solicitud de la parte quejosa, se considera que la integridad física o psicológica de esta se encuentra comprometida, la Secretaría Ejecutiva, en coordinación con la Presidencia del Comité, buscará establecer medidas de protección para la presunta víctima mientras dura el proceso de investigación.*

*Es importante en este punto que la Secretaría Ejecutiva pueda aplicar un criterio adecuado para la identificación correcta de los presuntos actos de discriminación o de algún tipo de violencia. Para este efecto, el apartado de este documento denominado “Marco Conceptual” puede ser de gran utilidad.*

*Pueden presentarse denuncias -con o sin dolo- que confunda la discriminación con actos de administración del personal justificados, como pueden ser la selección un candidato que efectivamente tiene un mejor nivel de competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) para una promoción, y que sean interpretados por las personas no seleccionadas como un acto de discriminación por preferencias no objetivas. De igual modo, puede entenderse el acoso u hostigamiento laboral con el rendimiento de cuentas que es necesario en todo ámbito laboral.*

*Es por eso muy importante que mediante las investigaciones preliminares se pueda esclarecer si los actos denunciados cuentan con la materia suficiente para que se configure un acto censurable, y de no ser así, es importante que la secretaría ejecutiva dé la retroalimentación oportuna al quejoso para cambiar su perspectiva de los hechos y se elimine aquello que le provoca la inconformidad.*

*A lo largo de todo el proceso, pero principalmente en esta etapa, es importante que la Secretaría Ejecutiva otorgue una asesoría adecuada a la presunta víctima, informándole el proceso que se seguirá y pidiéndole su autorización para continuar con él.*

* **Formalización de la queja.**

La Secretaría Ejecutiva, una vez analizados los hechos y determinando que, si se configura un presunto acto de discriminación o algún tipo de violencia, procederá a levantar formalmente el escrito de la queja.

Éste escrito puede ser en formato de Acta Circunstanciada, en dónde se expresen clara y completamente los hechos que se denuncian junto con todas las circunstancias que lo rodean. Es importante que en el escrito se incluyan los nombres (de la presunta víctima, el o los presuntos victimarios, los testigos, etc.), y se indiquen los cargos que tienen dentro de la organización y la relación organizacional que se tiene entre ellos y la víctima. Este escrito constituye el escrito que dará origen a la investigación formal y podrá tener consecuencias laborales y legales.

*Es importante aclarar a la víctima que éste escrito no supone un dictamen sobre la naturaleza de fondo del asunto reclamado, sino solamente el inicio formal de la investigación.*

* **Investigación, testimonios y entrevista con la parte denunciada.**

La Secretaría Ejecutiva, con base en los elementos aportados por la(s) presunta(s) víctima(s), procederá a elaborar una investigación exhaustiva de los hechos denunciados. Para esto, se valdrá de todos los elementos a su alcance, incluyendo: entrevistas a testigos, verificación de información documental (expedientes, registros de la empresa, archivos de video de las cámaras de vigilancia, etc.).

Cuando se cuente con los elementos suficientes, se procederá a informar a la parte acusada sobre la denuncia y otorgándole el derecho de audiencia que le corresponde. Es importante en esta etapa, ser totalmente imparciales, escuchar los alegatos que el presunto responsable tiene que aportar en su defensa y, en caso de que aporte nuevas pruebas o testimonios, analizarlos y levantar los testimonios que sean necesarios.

*En el caso de levantar testimonios de testigos, se elaborará un acta circunstanciada de cada uno de los testimonios, procurando dejar por escrito todas las circunstancias que rodeen los hechos investigados (modo, tiempo, lugar, personas involucradas, etc.).*

*Es de suma importancia asegurar en todo este proceso la confidencialidad y el derecho a la buena fama, tanto de la presunta víctima como del presunto agresor, por lo que es de capital importancia realizar toda esta diligencia con discreción, solicitando a todos los involucrados que colaboren en la confidencialidad.*

* **Dictamen final.**

Con base en toda la información y testimonios recabados en las etapas previas, La Secretaría Ejecutiva, junto con la Presidencia del Comité, dictaminarán la naturaleza del caso y realizarán las recomendaciones necesarias a la empresa para proceder al respecto.

Si a lo largo del proceso o en esta etapa final, se considera que los hechos tienen una naturaleza de tipo penal, es importante que se otorgue la asesoría adecuada a la parte quejosa sobre los pasos que puede seguir y las instancias gubernamentales o de apoyo con los que puede contactar.

*Las acciones que se recomienden a la empresa dependerán de la naturaleza misma de los hechos, su gravedad y las circunstancias agravantes que puedan presentarse. Es responsabilidad de la empresa tomar las medidas necesarias a partir de este dictamen, de acuerdo a sus políticas, reglamentos y lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.*

*Toda la información recabada a lo largo de esta etapa tiene una naturaleza estrictamente confidencial, e incluso alguna de ella será filtrada y reservada solo para algunos miembros del mismo Comité. Las personas que decidirán la materia y forma en que esta información sea comunicada a los demás miembros del comité serán el Presidente del Comité y la Secretaría Ejecutiva del mismo, una vez considerados todos los elementos y cuidando siempre de mantener el buen ambiente laboral y la dignidad y el derecho al honor de todos los miembros de la organización.*